

**PEMAHAMAN DAN KOMITMEN TERHADAP
IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
BAGIAN KEUANGAN**

(Suatu Kajian Di Jemaat Maranatha Oebufu Kupang)

Tesis

Diajukan Kepada

Program Pascasarjana Magister Manajemen

Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen



Oleh:

Jelly Touselak

912014013

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRITSTEN SATYA WACANA**

SALATIGA

2016



PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : JELLY TOUSELAK
NIM : 912014013 Email : Jellytouselak@yahoo.com
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis Program Studi : Magister Manajemen
Judul tugas akhir : Pemahaman dan komitmen terhadap Implementasi Standar
Operasional Prosedur Bagian Keuangan
(Suatu Kajian di Jemaat Maranatha Oeufu Kupang)
Pembimbing : 1. Prof. Supramono, SE., MBA., DEA
2. _____

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Kristen Satya Wacana maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Kristen Satya Wacana.

Salatiga, 16 JUNI 2016



JELLY TOUSELAK

da tangan & nama terang mahasiswa



PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : JELLY TOUSELAK
NIM : 912014013 Email : Jellytouselak@yahoo.com
Fakultas : EKONOMIKA DAN BISNIS Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN
Judul tugas akhir : PENAHAMAN DAN KOMITMEN TERHADAP IMPLEMENTASI
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR BAGIAN KEUANGAN
(SUATU KASIAN DI JEMAAT MARANATHA OEBU KUPANG)

Dengan ini saya menyerahkan hak *non-eksklusif** kepada Perpustakaan Universitas – Universitas Kristen Satya Wacana untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak yang sesuai):

- ☒ a. Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA
- ☐ b. Saya tidak mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA**

* Hak yang tidak terbatas hanya bagi satu pihak saja. Pengajar, peneliti, dan mahasiswa yang menyerahkan hak non-eksklusif kepada Repositori Perpustakaan Universitas saat mengumpulkan hasil karya mereka masih memiliki hak copyright atas karya tersebut.

** Hanya akan menampilkan halaman judul dan abstrak. Pilihan ini harus dilampiri dengan penjelasan/ alasan tertulis dari pembimbing TA dan diketahui oleh pimpinan fakultas (dekan/kaprodi).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Salatiga, 16 JUNI 2016

JELLY TOUSELAK

Tanda tangan & nama terang mahasiswa

Mengetahui

Prof. Supramono, SE, MBA, DBA

Tanda tangan & nama terang pembimbing

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tesis : **Pemahaman Dan Komitmen Terhadap
Implementasi Standar Operasional Prosedur
Bagian Keuangan
(Suatu Kajian Di Jemaat Maranatha Oebufu
Kupang)**

Nama Mahasiswa : **Jelly Touselak**

NPM : **912014013**

Program Studi : **Magister Manajemen**

Menyetujui,



Prof. Supramono, SE., MBA., DBA

Pembimbing

Mengesahkan,

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Hari Sunarto, S.E., MBA., Ph.D

Dinyatakan Lulus Ujian Tanggal : 9 Juni 2016

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Jelly Touselak
NPM : 912014013
Program Studi : Magister Manajemen
Alamat : Jl. W. J. Lalamentik Oebufu Kupang – NTT

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya dan dengan penuh kesadaran dalam menulis tesis dengan judul:

**PEMAHAMAN DAN KOMITMEN TERHADAP IMPLEMENTASI
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR BAGIAN KEUANGAN
(Suatu Kajian Di Jemaat Maranatha Oebufu Kupang)**

Saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih sedikit atau sebagian karya orang lain tanpa menyebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini saya buat, dan apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik apapun.

Salatiga, 8 Juni 2016

Yang membuat pernyataan,



Jelly Touselak

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus penulis haturkan karena atas berkat dan tuntunanNya penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini guna sebagai syarat yang telah ditetapkan untuk memperoleh gelar magister manajemen dari Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Kristen Satya Wacana.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk melihat sejauh mana pemahaman dan komitmen dari para pelaku pelayanan di Jemaat Maranatha Oebufu terhadap implementasi SOP. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun guna kesempurnaan tesis ini. Akhir kata, penulis berharap semoga karya yang sederhana ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Salatiga, Mei 2016

Jelly Touselak

UCAPAN TERIMA KASIH

Seperti yang diungkapkan oleh Bill Gates bahwa “kita semua membutuhkan orang yang akan memberikan tanggapan, itulah cara kita memperbaiki” begitu pula proses penulisan ini terjadi. Di mana penulis mendapatkan banyak bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Tidak ada kata lain selain ungkapan syukur hormat dan terima kasih yang dapat penulis berikan kepada Prof. Supramono, SE., MBA., DBA selaku pembimbing yang telah dengan tulus memberikan arahan kepada penulis untuk memulai proses penulisan ini, dan bersedia membimbing penulis hingga tulisan ini dapat terselesaikan.

Ungkapan terima kasih juga penulis berikan kepada Jemaat Maranatha Oebufu yang bersedia memberikan izin kepada penulis untuk meneliti. Kepada Majelis JMO periode 2012-2016, Pdt. Bengu B. Djira, STh., Pdt. Mercy Pattikawa, STh., Pdt. Jack Karmany, STh seluruh staf tata usaha, staf keuangan, koster yang bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini, dan senantiasa memberikan bantuan serta informasi lain yang penulis butuhkan guna melengkapi tulisan ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada para sahabat Ferdy Asamau, Djody Sinlae, Eman Touselak yang dengan semangat menemani dan membantu penulis dalam proses penelitian di gereja. Juga kepada Kepada Pdt. Arly de Haan, M.Si., Cavik. Soli Deo Koroh, M.Si., Nehtry Merukh, M.Pd., Riko Poyk, S.Kom., Merlin Sola dan Monica Pattipeilohy terima kasih untuk bantuannya. Mereka adalah orang-orang yang senantiasa menjadi partner diskusi dan memberikan masukan, mengoreksi cara penulisan, hingga memberikan kritik yang terkadang menjengkelkan, tetapi membuat penulis bersemangat untuk memperbaiki tulisan ini. Terima kasih

juga kepada Simon Muskanan untuk dukungan yang selama ini diberikan kepada penulis.

Terima kasih kepada teman-teman program pascasarja MM UKSW angkatan 29, teman-teman sepembimbing, ada Daniel, Ardy, Tika, Alce terima kasih kasih untuk kebersamaan dan kesempatan belajar bersama kalian. Untuk Dea, Nitha, Om Ryan, Oky, Mas Abra, Holly, Jaya, Edo dan Nunung terima kasih telah menjadi teman dalam suka dan duka selama perkuliahan berlangsung, dan juga dalam berbagai macam aktivitas yang kita lakukan bersama.

Last but most important, tesis ini penulis persembahkan untuk papa tersayang yang senantiasa memberikan perhatian dan kasih sayang serta doa yang tak pernah berhenti, kepada almarhum mama yang hingga akhir hidupnya selalu menempatkan penulis sebagai prioritas utama dalam hidupnya dan memberikan senyuman terindah apapun keadaannya. Kepada k'tinny yang adalah kakak sekaligus teman terbaik, kepada k'Boby dan k'Lety bersama kedua anak tercinta Rizky dan Netha yang memberikan semangat kepada penulis. Tulisan ini juga penulis persembahkan kepada Pdt. Venty Sutrisno, STh sebagai hadiah perpisahan dengan beliau diakhir periode masa pelayanannya di JMO. Beliau tidak saja menjadi narasumber dalam penelitian ini, tetapi juga sebagai mentor sekaligus ibu rohani bagi penulis yang memberikan bimbingan berupa hal-hal positif dalam setiap pelayan yang kita jalani bersama. Hanya Tuhan yang dapat membalas semua kebaikan dan dukungan yang diberikan oleh orang-orang terkasih. Tuhan memberkati.

Abstract

The implementation of Standard Operational Procedure (SOP) in a church is an important step to arrange its management to be more accountable. Therefore, the Congregation of Maranatha Oebufu Church (JMO) in Kupang has begun to apply this SOP since 2013. However, there are some procedural mistakes that take place during its implementation process. The purpose of this research was to find out to what extent the knowledge and the commitment toward the implementation of SOP in JMO. This research used the descriptive method and the samples were the church assembly and employees of JMO. The result of this study showed that both the knowledge level and the commitment of the assembly as well as the employees of JMO in implementing the SOP were still weak. Both of them were influenced by the implementation process of the SOP itself which had not run well yet.

Keywords: *Commitment, Knowledge, SOP Implementation.*



Abstrak

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) gereja merupakan langkah gereja untuk menata manajemennya agar dapat dipertanggung jawabkan dengan lebih baik, karena alasan tersebut itu Jemaat Maranatha Oebufu Kupang (JMO) sejak 2013 mulai menerapkan SOP. Namun dalam proses implementasinya masih terdapat kesalahan prosedur dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab dari para pelaku pelayanan sebagai pelaksana SOP di JMO. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana para pemahaman serta komitmen dari para pelaku pelayanan terhadap implementasi SOP di JMO. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, dan sampelnya adalah majelis jemaat dan karyawan gereja di Jemaat Maranatha Oebufu Kupang. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa baik tingkat pemahaman maupun komitmen dari para pelaku pelayanan terhadap implementasi SOP di JMO masih rendah. Kedua hal tersebut dipengaruhi oleh proses implementasi dari SOP itu sendiri yang belum berjalan secara baik.

Kata kunci: **Komitmen, Pemahaman, Implementasi SOP.**

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Ucapan Terima Kasih	ii
Abstract	iv
Abstrak	v
Daftar Isi	vi
Daftar Lampiran	viii
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
II. TELAAH PUSTAKA	7
A. Standar Operasional Prosedur	7
1. Fungsi Standar Operasional Prosedur	7
2. Jenis-Jenis Standar Operasional Prosedur	9
B. Peran Standar Operasional Prosedur Dalam Organisasi Gereja ..	9
C. Pemahaman Dan Komitmen Dalam Menjalankan Standar Operasional Prosedur	11
1. Pemahaman Standar Operasional Prosedur	11
2. Komitmen Menjalankan Standar Operasional Prosedur	14
III. METODE PENELITIAN	19
A. Jenis Penelitian	19

B. Populasi dan Sampel	19
C. Teknik Pengumpulan Data	19
D. Analisis Data	21
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	23
A. Karakteristik Responden	23
B. Hasil Analisis Data	24
1. Implementasi standar operasional prosedur bagian keuangan di Jemaat Maranatha Oebufu	24
2. Pemahaman Pelaku Pelayanan Terhadap Implementasi Standar Operasional Prosedur bagian keuangan di JMO	27
3. Komitmen Pelaku Pelayanan Terhadap Implementasi Standar Operasional Prosedur bagian keuangan di JMO	30
C. Pembahasan	34
1. Pemahaman Pelaku Pelayanan Terhadap Implementasi Standar Operasional Prosedur bagian keuangan di JMO	34
2. Komitmen Pelaku Pelayanan Terhadap Implementasi Standar Operasional Prosedur bagian keuangan di JMO	38
V. PENUTUP	41
A. Simpulan	41
B. Saran.....	42
C. Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Mendatang	43
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian dan data mentah hasil penelitian
- Lampiran 2 : Panduan dan hasil wawancara
- Lampiran 3 : SOP Jemaat Maranatha Oebufu
- Lampiran 4 : Surat penelitian



